

## INDICE

<b>Prologo a la edición española</b>	XIII
<b>Prologo</b>	XVII
<b>Prefacio</b>	XIX
<b>Introducción</b>	XXI
<b>Agradecimientos</b>	XXXXIII
<b>1. El dilema</b>	1
El dilema	7
Una mirada al pasado y a los programas que fueron creados como consecuencia	12
La solución del dilema	15
<b>2. Los aspectos básicos de la gestión: “ La trilogía de Juran”</b>	
Pilares teóricos de la trilogía: conceptos básicos y definiciones	17
Los aspectos básicos de la gestión	20
Los costes de procesos de bajo rendimiento (COP3) y la trilogía	22
Costes de inspección	
Costes de deficiencias en los procesos internos	24
Costes de deficiencias en productos externos	26
Planificación	28
Control	29
Cambio radical	31
Ejemplo de descubrimiento de causas principales	33
Interacción de los elementos de la trilogía	34
Puntos principales de la “La trilogía de Juran”	35
<b>3. El proceso de planificación</b>	
Abordar el primero de los elementos de la trilogía: planificación	37
El modelo clásico de planificación de la calidad de “Juran”	
¿Que es la planificación de la calidad?	38
Relación con la trilogía de Juran	
¿Que es un proceso? ¿Que es un producto?	42
Descripción del esqueleto de la planificación estructurada de la calidad	44
Etapas de planificación 1: establecer el proyecto	
Etapas de planificación 2: identificar a los clientes	45
Etapas de planificación 3: descubrir las necesidades del cliente	
Etapas de planificación 4: desarrollar las características del producto	46
Etapas de planificación 5: desarrollar las características del proceso	47
Etapas de planificación 6: desarrollar los controles y transferidos a las operaciones	48
La relación de las etapas de planificación de la calidad con las herramientas usadas normalmente	49
Modelo de planificación de la calidad de seis sigma: diseño para seis sigma (DFSS)	53
Diseño para seis sigma	
Visión global	54
Fase de definición	
Fase de medición	56
Fase de análisis	57

Fase de diseño	59
Fase de verificación	60
DMADV: Definir Visión global	61
Definir: entregables	62
Preguntas a responder Iniciar el proyecto Definición del alcance del proyecto Definición del alcance del proyecto Planificación y gestión del proyecto	63
DMADV: Medir Visión global	64
Medir: entregables Preguntas a responder	66
Descubrir y priorizar las necesidades del cliente Desarrollar y priorizar requisitos críticos para la calidad Medición del rendimiento del modelo actual	67
DMADV: analizar Visión global	68
Analizar: entregables Preguntas a responder	69
Desarrollar alternativas de diseño Desarrollar diseño de alto nivel	70
Evaluar la capacidad del diseño del alto nivel DMADV: diseñar	71
Visión global	72
Diseñar: entregables Preguntas a responder Optimizar los parámetros de diseño detallado Evaluar el diseño detallado	73
Planificar las pruebas de verificación de diseño detallado, verificar el detalle y diseño del producto Optimizar el rendimiento de los procesos DMADV: verificar Visión global	74
Verificar: entregables	75
Preguntas a responder Ejecutar pruebas piloto/analizar los resultados Implantar los procesos de producción	76
Transición a niveles operativos Infraestructura, roles y formación Puntos principales de “los procesos de planificación”	77
<b>4. Los proceso de control</b>	79
La relación con e aseguramiento de la calidad El bucle de retroalimentación	82
Elementos del bucle de retroalimentación	84
Seleccionar el sujeto de control	85
Establecer el sistema de medición Establecer estándares de funcionamiento: objetivos de productos y	86

procesos	
Medir el funcionamiento real	
El sensor	88
Comparar con los estándares	89
Tomar medidas cuando haya diferencias	
El proceso	90
El ciclo PDCA	
La pirámide de control	91
Control no humano	
Control de la fuerza de trabajo	92
Control de la jerarquía directiva	93
Planificar para el control de calidad	
Los clientes y sus necesidades	94
¿Quién planifica?	
Conceptos de control de calidad	
El flujo de flujo	95
Capacidad del proceso	96
Secuencia de eventos para la planificación de un bucle de retroalimentación de control	97
La hoja de control	
¿Quién hace que?	102
Conformidad de procesos	
Causas de variación especiales y comunes	104
El gráfico de control de Shewhart	
Puntos dentro de los límites de control	105
Puntos fuera de los límites de control	106
Efecto en la decisión de conformidad del proceso	
Conformidad del producto. Apto para el uso	108
La decisión de conformidad del producto	
Autoinspección	110
La decisión de aptitud para el uso	111
Disposición de productos no aptos	
Acción correctiva	113
Diagnostico del cambio esporádico	114
Acción correctiva : remedios y soluciones	
El control a través del sistema de recompensas	115
Puntos principales de los procesos de control	116
<b>5. La naturaleza del cambio radical. La creación del cambio beneficios</b>	119
Mejora radical	
Por que la mejora radical es esencial para la vitalidad de organización	120
Primera razón: el coste de procesos de bajo rendimiento	
Segunda razón: cambio crónico	121
Tercer razón: sin la realización permanente de cambios radicales, la organización muere	
Contribuciones prácticas de teorías de sistemas abiertos para comprender como funcionan las organizaciones y por que el cambio radical s esencial	122

La naturaleza de transacciones repetitivas humanas en la organización: como se realiza y cambia el trabajo	124
Pensamiento sistémico	
Transacciones con el entorno	126
Coordinación de las funciones internas	
Lecciones para aquellos que buscan crear cambio radicales	129
Tipos básicos de subsistemas organizacionales: las bases que tiene que ser cubiertas para lograr los cambios radicales en el rendimiento	131
Los seis tipos de mejora radical esenciales que, de manera agregada, ayudan a que ocurra la mejora radical en el rendimiento	132
Puntos principales de la naturaleza del cambio radical	138
<b>6. Cambio radical en liderazgo</b>	141
Parte I: establecer los objetivos-trazar un rumbo	
El rol de la planificación estratégica y su despliegue	143
El rol del despliegue	145
Parte II: lograr que otros te sigan	
Características personales de los líderes	147
El comportamiento de los líderes efectivos	
Tareas práctica directiva vital. Contribuir a que las personas tengan tanto éxito como sea posible en su trabajo	157
Puntos principales del cambio radical en el liderazgo	
<b>7. Cambios radicales en la organización</b>	159
Diseño de la organización y el trabajo: disposición de los espacios de trabajo, niveles, turnos y mas	160
La gestión moderan y las modas organizativas	
Profesionales de la calidad en la organización del futuro	164
Estrategia (planificación) frente a organización (despliegue/implantación)	
Centralización/integración/cooperación frente a descentralización/división/separaron-integración	165
Estructuras organizativas consejos, comités, equipos y equipos autodirigidos	
Principios de diseño del trabajo y organización	170
El rol de la dirección en apoyar una organización facultada	187
Reforzar los comportamientos positivos	189
Sistemas organizativos: sistemas de calidad y ediciones de la eficiencia	190
Sistemas organizativos: IT, tecnología y mas	
Organización y tecnología	
Sistemas organizativos: gestión del conocimiento	
Organización y gestión del conocimiento	191
Organizaciones de la nueva economía/organizaciones virtuales/tendencia futuras	193
Puntos principales de los cambios radicales en la organización	194
<b>8. Mejoras radicales en el rendimiento actual. DMAMC clásico y seis sigma</b>	197
Mejora radical	199
El modelo clásico de Juran de mejora de la calidad (rendimiento)	200
El caso del daño misterioso al linóleo en unidades de casas	202

prefabricadas	
El modelo de mejora de calidad (rendimiento) de seis sigma	206
DMAMC, procesos productivos y transaccionales	208
DMAMC de seis sigma DMAMC: definir Visión general de la fase definir	210
Mejoras: como comerse un elefante	216
Preparar una declaración del problema y de la misión Criterios para describir el problema	218
Criterios para describir el misión Trampas a evitar	220
Formar un equipo	221
DMAMC: medir Visión general	222
DMAMC: analizar Visión general de la fase de análisis	227
DMAMC: mejorar Visión general de la fase de mejora	230
DMAMC: controlar Visión general de la fase de control	233
Como hacer que el DMAMC tenga lugar: roles y formación	239
Puntos principales de la mejora radical en el rendimiento actual	243
<b>9. Cambios radicales en la cultura</b>	247
Cultura definida ¿Qué tiene que ver la cultura con la gestión de una organización?	248
¿Como se adquieren las normas? ¿Como se cambian las normas?	251
Resistencia la cambio	253
¿A que se parece la resistencia al cambio?	256
Prevenir y sobre llevar al cambio Normas útiles para lograr el cambio radical del rendimiento	258
Patrones culturales útiles para el logro del cambio radical del rendimiento	260
Política de calidad y normas culturales	262
Administración de recursos humanos y patrones	263
Puntos principales del cambio radical en la cultura	264
<b>10. Cambios radicales en la adaptabilidad</b>	267
La ruta hacia la adaptabilidad: el ciclo adaptativo y sus prerequisites Haciendo que sucedan los cambios radicales en la adaptabilidad: prerequisites para el ciclo adaptativo	270
Prerequisites para el ciclo adaptativo	271
Algunos propósitos y beneficios de un comité de calidad de datos	277
Descripción básica (minima) de los elementos de un sistema de calidad de datos	278
Resultados prácticos de estas acciones	282
Haciendo que el ciclo adaptativo ocurra: la función de inteligencia	283
Un recorrido sobre el ciclo adaptativo	284
Resumen y puente hacia la planificación estratégico	288
Puntos principales del cambio radical en la adaptabilidad	289

<b>11. Planificación estratégica y despliegue</b>	291
¿Qué es la planificación y despliegue estratégico?	293
¿Por que hacer la planificación estratégica de la calidad?	299
La terminología de la planificación estratégica de la calidad	301
Testimonio se seis sigma	302
Los elementos básicos de la planificación estratégica: una visión Visiones enfocadas en el cliente	304
Los elementos básicos de la planificaron estratégica: una misión Los elementos básicos de la planificaron estratégica: desarrollo de estrategias claves	306
Ejemplos de estrategias claves Los elementos básicos de la planificaron estratégica: despliegue de los objetivos estratégicos de calidad	307
Un cambio en la estrategia para Dow ¿Qué hará seis sigma para Dow?	308
Lazando el plan estratégico	311
Liderazgo de la alta dirección	312
Puntos principales de la planificación y despliegue estratégico de la calidad	323
<b>12. Una hoja de ruta para el cambio</b>	325
La hoja de ruta para el cambio	328
Factores de éxito en el despliegue de esta hoja de ruta	334
<b>Bibliografía</b>	337
<b>Índice</b>	343